

# 新北市中和地政事務所

## 106 年度第 3 季親民服務工作意見調查效益分析

### 壹、依據

新北市中和地政事務所「280 愛幫您第一線親民服務」執行計畫辦理。

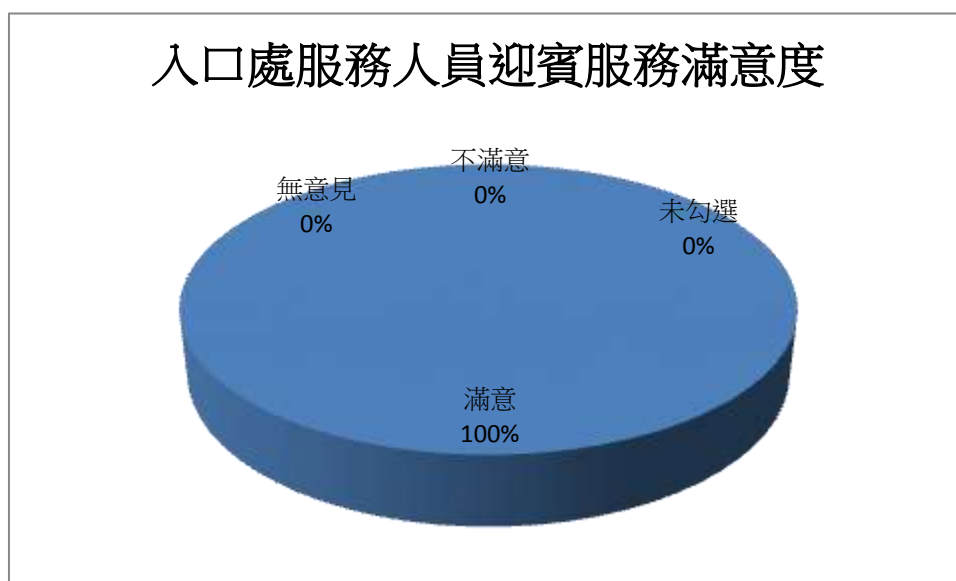
### 貳、執行概況：

1. 活動日期：106 年 7 月 1 日至 106 年 9 月 30 日。
2. 實施方式：民眾以填寫工作意見調查表方式反映滿意度。
3. 問卷份數：全部問卷 6 份，有效問卷 6 份(請參閱附錄 1「民眾建議與後續處理整理表」及附件 1「106 年第 3 季愛幫您親民服務工作意見調查表」)。
4. 研究方法：回收後以計算軟體 Excel 執行資料建檔及問卷分析。

### 參、統計結果：

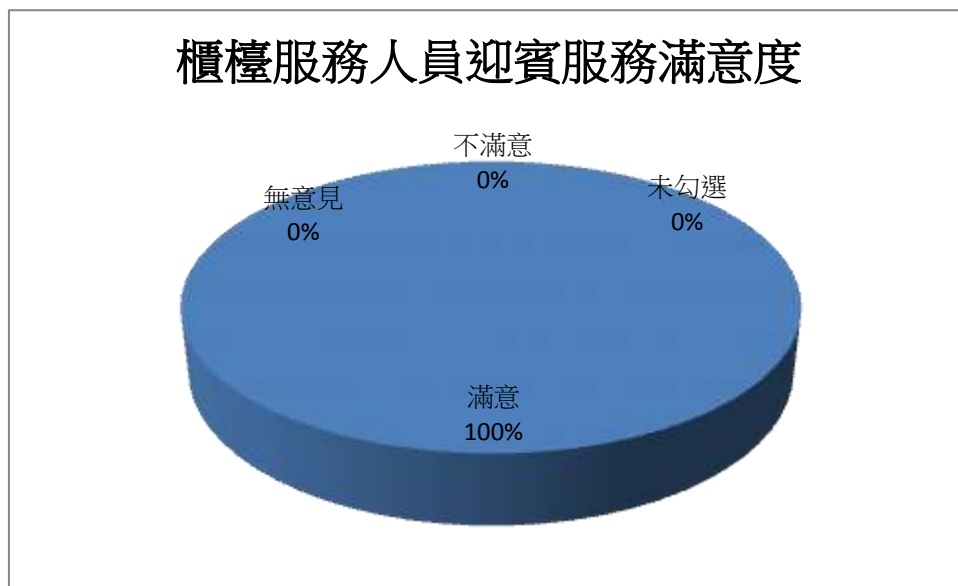
#### 一、入口處服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	0	6



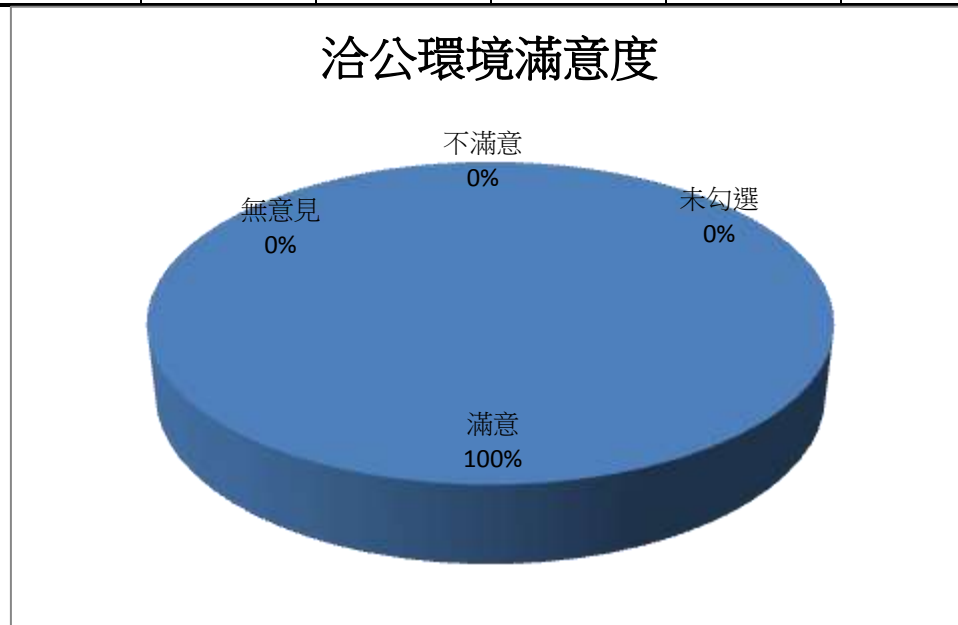
## 二、櫃檯服務人員迎賓服務滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	0	6



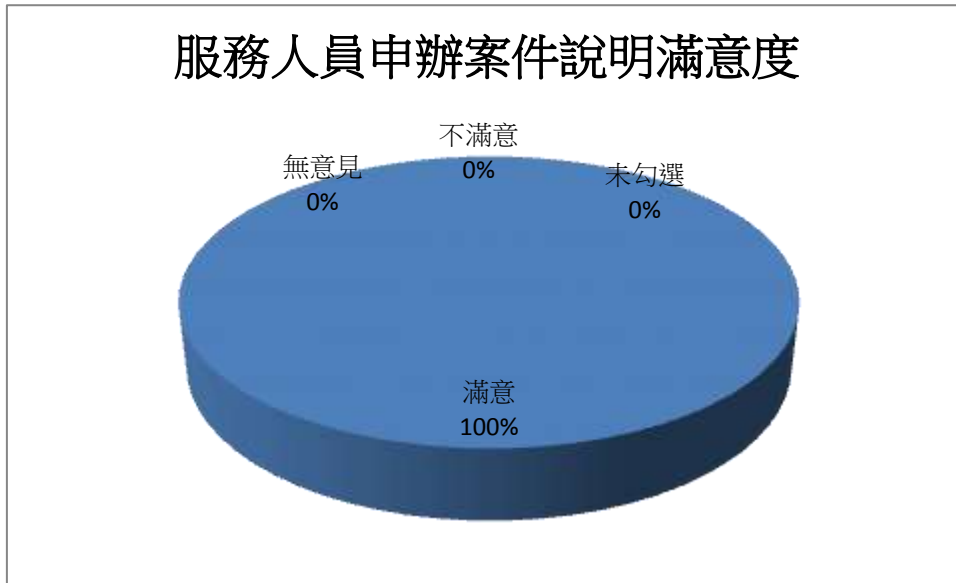
## 三、洽公環境滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	0	6



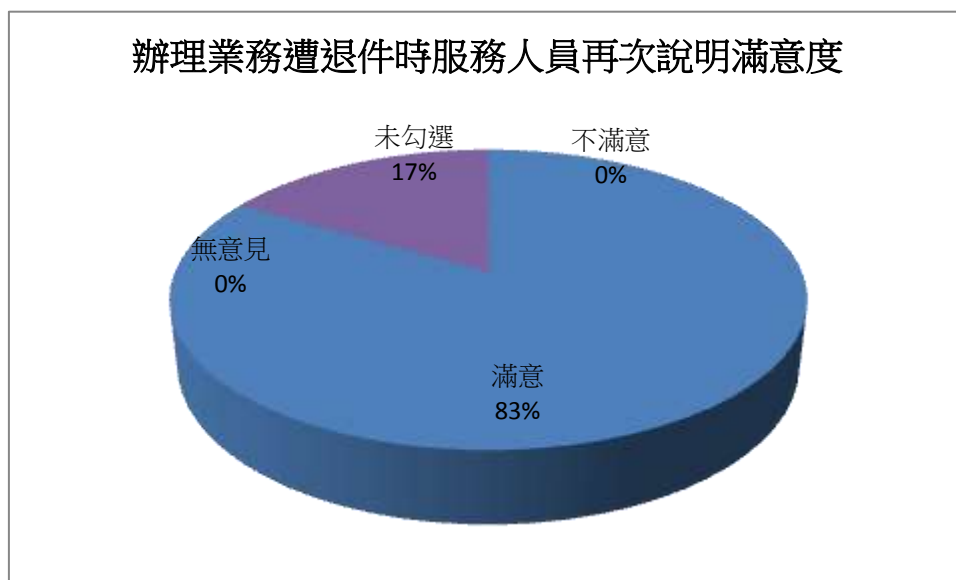
#### 四、服務人員申辦案件說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	0	6



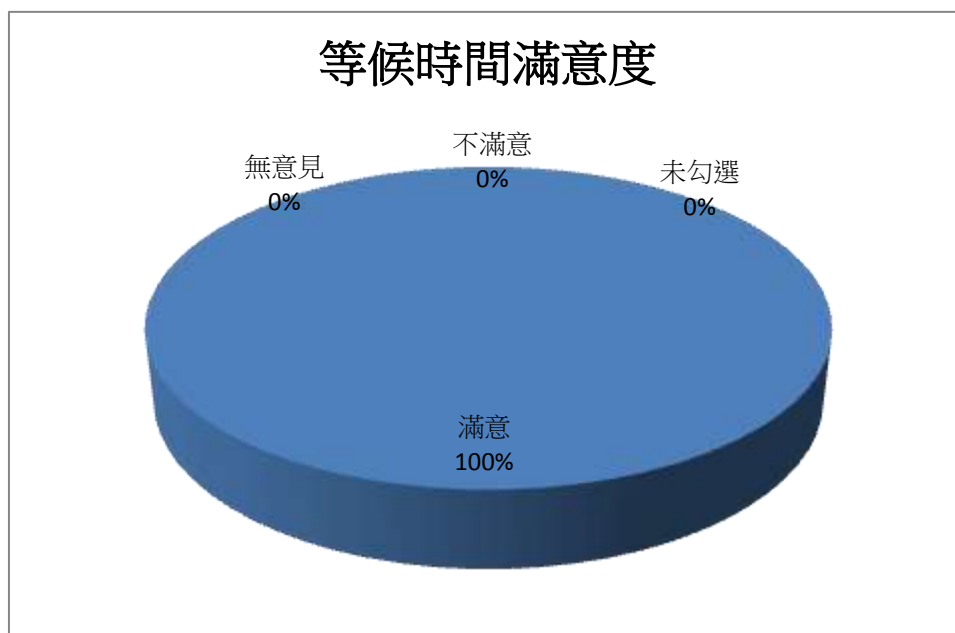
#### 五、辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	5	0	0	1	6



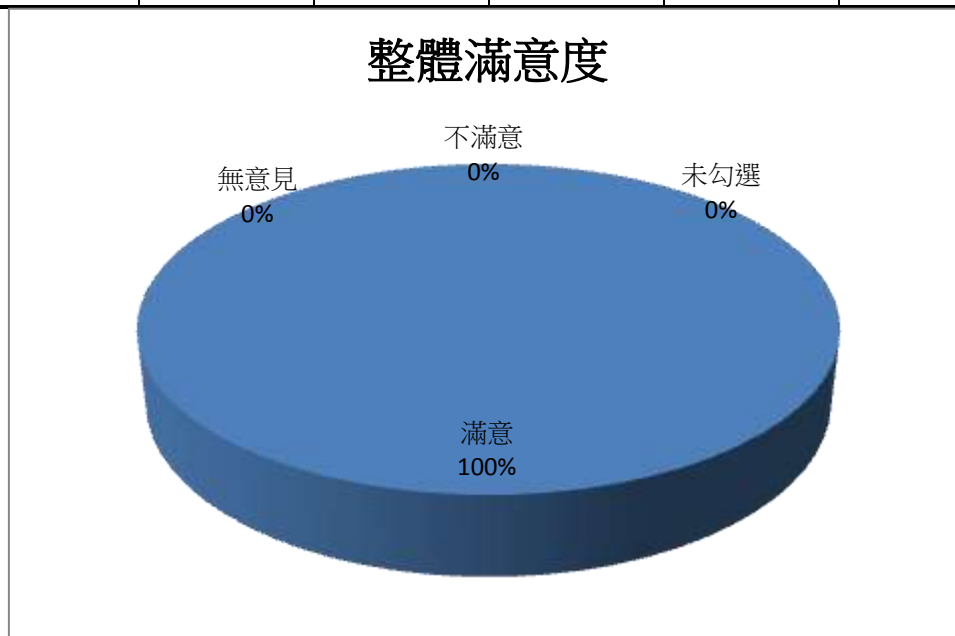
## 六、等候時間滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	0	6



## 七、整體滿意度

滿意度	滿意	無意見	不滿意	未勾選	合計
人數	6	0	0	0	6



## 肆、效益分析

依據問卷調查結果，本季近全數調查項目滿意度達100%，僅「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」為83%，查係一筆問卷未填答所造成之數據計算結果，非實際對於調查項目表達負面評價者，各筆問卷內容詳附錄1及附件1。

與106年第2季資料相比較，「洽公環境滿意度」提升13%，顯見本所裝設拐杖夾、增設循環扇、取得安心場所認證等洽公環境提升作為獲民眾肯定，而「辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度」及「等候時間滿意度」則分別提升33%、25%，表示本所透過主管指導同仁落實業務流程規定、定期辦理相關專業知能訓練等機制，有效維持本所人員專業度、案件申辦品質及效能，本所將持續保持以提供民眾優質服務。

調查項目	106年 第2季	106年 第3季	增減
入口處服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
櫃檯服務人員迎賓服務滿意度	100%	100%	0%
洽公環境滿意度	87%	100%	13%
服務人員申辦案件說明滿意度	100%	100%	0%
辦理業務遭退件時服務人員再次說明滿意度	50%	83%	33%
等候時間滿意度	75%	100%	25%
整體滿意度	100%	100%	0%

## 陸、檢討與分析：

由本次滿意度調查結果觀察，計 5 份問卷表揚本所同仁（登記課洪舜珂、王銘志、蕭秀玲及資訊課陳美慧）優良服務態度及專業素養，本所業於各課課務會議進行表揚並列入年終考績參考，希冀鼓勵同仁保持優良服務表現。而另 1 份問卷係建議本所縮短登記案作業時間者，該案已由登記課長致電向民眾說明法定登記案件處理時效規定，並表示將確實督導同仁盡量加快案件之處理，以提升本所案件辦理效率。

除本工作意見調查表外，本所亦提供主任信箱、辦公環境暨服務品質滿意度問卷調查、頭家點子王等多元民眾表達意見管道，並於 106 年度新增「社區服務滿意度調查」、「實價登錄實地查核問卷調查」、「核對身份問卷調查」等客製化滿意度調查作業，期於服務過程中廣納民眾建議，作為業務精進之參考，進而提升本所為民服務品質。

## 附錄 1、民眾建議與後續處理整理表

序號	發生時間	課室	辦理案件	最佳服務人員	意見概述	處理情形
1	106 年 7 月 11 日 9 時	登記	一般登記案件	-	新店所、板橋所權變登記案作業時約 1 天，貴所需 2 天作業時間，可否研議縮短為 1 天。	查板橋、新店等地所就抵押權變更登記均係由一般案件初審、複審審查核定後，依本市處理期限於兩個工作天內完成登記，並無不同；經確認該民眾本年度之本所及跨所申請登記案件送件情形，確有 106 年北中地登字第 114740 號權利價值變更登記案自 106 年 7 月 6 日上午 9:21 收件至 106 年 7 月 10 日上午 9:12 結案為止，共計花費 1 天又 23 時 51 分，雖尚未逾時，惟因其 10 日上午一早即到所等候，故希望反映此事。經登記課課長於 7 月 12 日 9 時及 16 時致電向其說明，因該案之初審人員為新進陳姓同仁，且近期登記課人力不足負荷每日案件量，故造成案件無法儘速辦畢登記之情形，已獲其理解，並將再為確實督促登記課同仁盡量加快案件之處理。
2	106 年 7 月 12 日	登記	-	服務中心 洪舜珂	感謝專業及熱心、耐心的解說。	於課務會議上表揚同仁。
3	106 年 7 月 28 日 9 時	資訊	各類地籍謄本	1 號櫃檯 陳美慧	謄本櫃檯 1 號陳美慧小姐服務非常好，親切微笑，很愛心，我深心感謝！	納年終考評參考。
4	106 年 7 月 28 日	登記	塗銷	15 號櫃檯 王銘志	謝謝王銘志即使在很忙碌的情況下還用自己手機告訴我電子謄本的網頁和下載說明！	於課務會議上表揚同仁。
5	106 年 8 月 4 日 11 時	登記	一般登記案件	服務中心 蕭秀玲	服務態度親和親切認真。	於課務會議上表揚同仁。
6	106 年 8 月 22 日 16 時 30 分	登記	-	服務中心 蕭秀玲	蕭秀玲是個好公務員，沒有讓我們白跑一趟，而且他很親切。	於課務會議上表揚同仁。